



Problemas Frecuentes en acceso a aplicaciones de la DGSIAF

DGSIAF

*Dirección General de
Sistemas Informáticos
de Administración
Financiera*

Revisión: 07

Vigencia: 27/04/2017

Página 1 de 16

1. Contacto


Ante cualquier duda o consulta relacionada con el contenido de este documento dirigirse a:
Centro de Atención de Usuarios, mesa@mecon.gov.ar, Hipólito Yrigoyen 250 4º of 408,
Teléfono: 4349-8700

Índice:

1. CONTACTO	1
2. OBJETIVO Y AUDIENCIA	1
3. CÓMO SOLICITAR UN PEDIDO AL CENTRO DE ATENCIÓN DE USUARIOS	2
4. OBTENCIÓN DE DATOS TÉCNICOS	2
4.1. <u>CONTROLADOR DE LA IMPRESORA:</u>	2
4.2. <u>NOMBRE DEL SERVIDOR AL QUE ESTÁ CONECTADO:</u>	3
4.3. <u>CÓMO OBTENER UNA TRAZA AL SERVIDOR DE DESTINO</u>	4
4.1. <u>CÓMO OBTENER EL NÚMERO DE IP DE LA PC DEL USUARIO:</u>	5
5. PROBLEMAS FRECUENTES	5
5.1. <u>LENTITUD EN LA CONEXIÓN:</u>	5
5.2. <u>NO SE PUEDE ACCEDER A ARIF.MECON.AR O A 172.20.6.60:</u>	6
5.2.1. <u>Errores causados por excepciones de Proxy:</u>	6
5.3. <u>ERROR 2312 - CLIENTE ICA DAÑADO</u>	11
5.4. <u>ERROR WFCRUN32</u>	11
5.5. <u>NO APARECE EL ÍCONO DE LA APLICACIÓN.</u>	11
5.6. <u>ERROR DE AUTOMATIZACIÓN</u>	12
5.7. <u>PROBLEMAS DE IMPRESIÓN</u>	12
5.8. <u>PROBLEMAS DE IMPRESIÓN O VISUALIZACIÓN DE LISTADOS POR RESOLUCIÓN DE PANTALLA.</u>	12
5.9. <u>NO SE PUEDE ACCEDER A LA APLICACIÓN, ERROR NO HAY RESPALDO PARA JAVASCRIPT.</u>	13
5.10. <u>LA SESIÓN REMOTA SE DESCONECTÓ PORQUE NO HAY LICENCIAS DISPONIBLES PARA SERVIDORES TERMINAL SERVER.</u>	13
5.11. <u>THIS OPERATION HAS BEEN CANCELLED DUE TO RESTRICTION.</u>	14
5.12. <u>FIREFOX V52 - NO PUEDE ABRIR EL ARCHIVO .ICA</u>	14
5.13. <u>DESINSTALACIÓN DEL CLIENTE CITRIX</u>	15
6. REVISIÓN HISTÓRICA	16

2. Objetivo y audiencia

Este documento describe los problemas frecuentes que hemos verificado derivados de la instalación del cliente Citrix y/o excepciones de Proxy y sus soluciones.
Está destinado al personal técnico de la Secretaría de Hacienda y personal informático de los diferentes Organismos que den soporte a usuarios de los eSIDIF / SLU / MCC / UEPEX / BUDI / SIDIF GRAFICO / BI / SIRHU, de forma tal que puedan ser un primer nivel de resolución a

 <p>Ministerio de Hacienda Secretaría de Hacienda</p>	Problemas Frecuentes en acceso a aplicaciones de la DGSIAF		DGSIAF <i>Dirección General de Sistemas Informáticos de Administración Financiera</i>
		Revisión: 07	
	Vigencia: 27/04/2017	Página 2 de 16	

quienes los usuarios deberán reportar ANTES de realizar un pedido al Centro de Atención de Usuarios de la Dirección General de Sistemas Informáticos de Administración Financiera de la Secretaría de Hacienda (DGSIAF).

3. Cómo solicitar un pedido al Centro de Atención de Usuarios

De ser necesario gestionar un pedido, deberá dirigirse a los datos de [Contacto](#). Cuanto más precisa sea la información que brinde más rápida podrá obtener una solución al problema planteado.

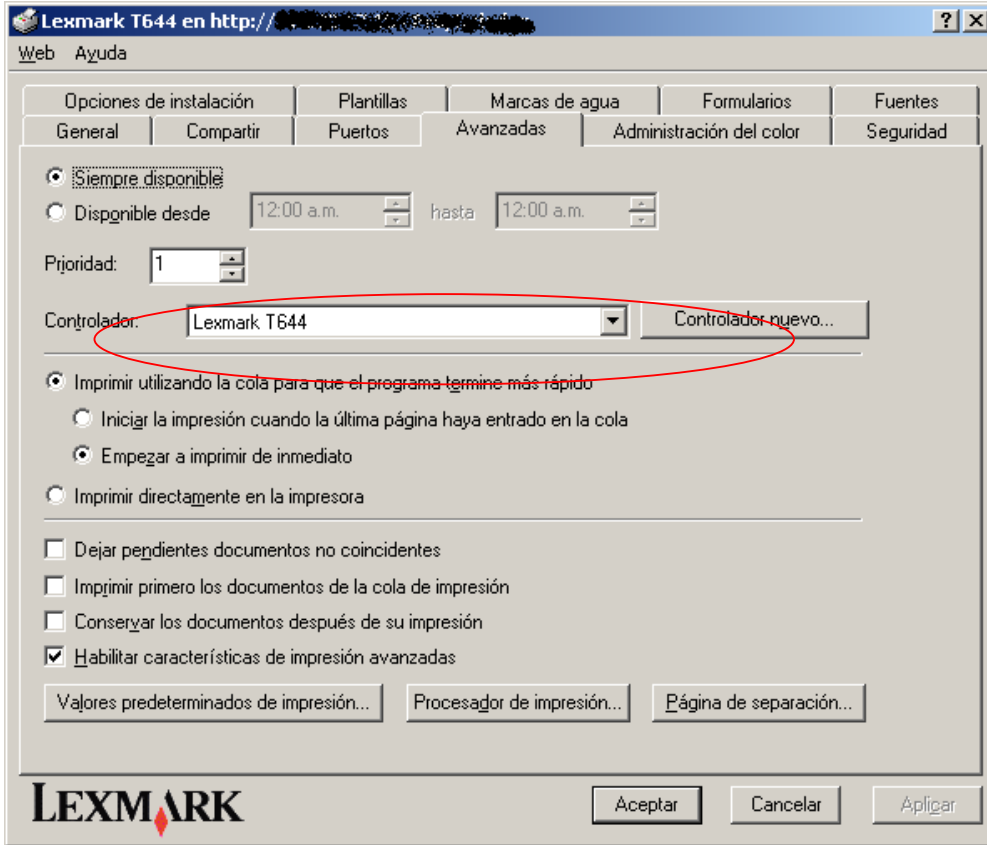
Los datos necesarios son:

- Datos Técnicos:
 - Especificación del error (lo más detallado posible)
 - Captura de pantalla de error
 - Dirección de acceso a la aplicación (Ej: <http://172.20.6.60> , <http://arif.mecon.ar>, <https://asa-ext.mecon.gov.ar>)
 - En caso de problemas de conexión mediante un enlace Punto a punto:
 - Dirección IP de la pc del usuario (ver en [Datos técnicos](#) cómo obtenerlo)
 - Traza al servidor de destino (ver en [Datos técnicos](#) cómo obtenerlo)
 - Ping al servidor de destino
 - En caso de problemas de conexión mediante acceso VPN
 - Traza al servidor de destino (ver en [Datos técnicos](#) cómo obtenerlo)
 - En caso de problemas de impresión:
 - Nombre de la impresora tal cual figura en la PC del usuario
 - Controlador de la impresora
- Datos sociales:
 - Información identificativa del usuario que tiene el problema (nombre, email, teléfono, organismo, área dentro del organismo, sistema que utiliza)

4. Obtención de datos técnicos

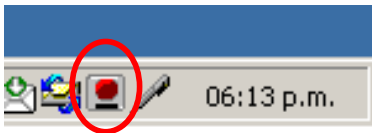
4.1. Controlador de la impresora:

Ir a Inicio → Impresoras y faxes → Clic derecho sobre la impresora que se quiera seleccionar
→ Propiedades → Solapa "Opciones Avanzadas"

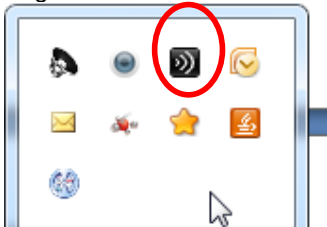


4.2. Nombre del servidor al que está conectado:

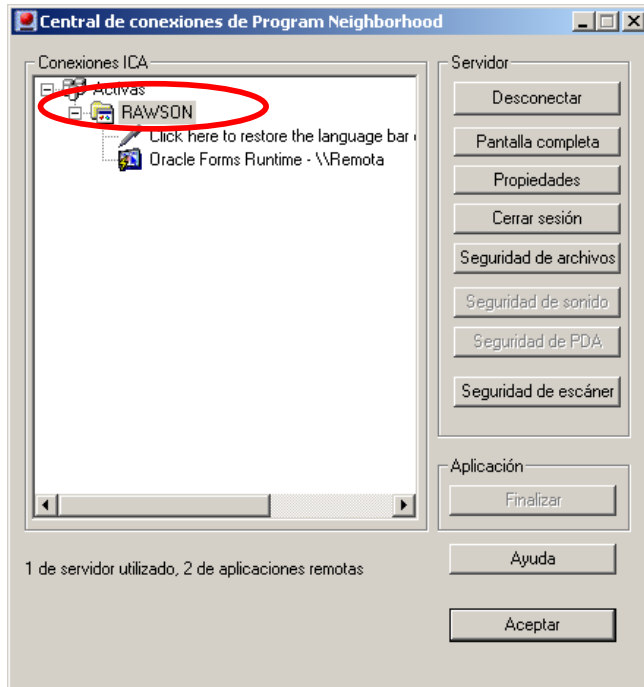
Estando conectado a alguno de los sistemas (eSIDIF / SLU / MCC / UEPEX / BUDI / SIDIF GRAFICO / BI / SIRHU), hacer doble click sobre el ícono de citrix (en el margen inferior derecho)



Según la versión de cliente Citrix que tenga instalado, puede verlo también así:



Se abrirá el Centro de conexiones presentando la siguiente pantalla donde indica el nombre del servidor que atendió la sesión.



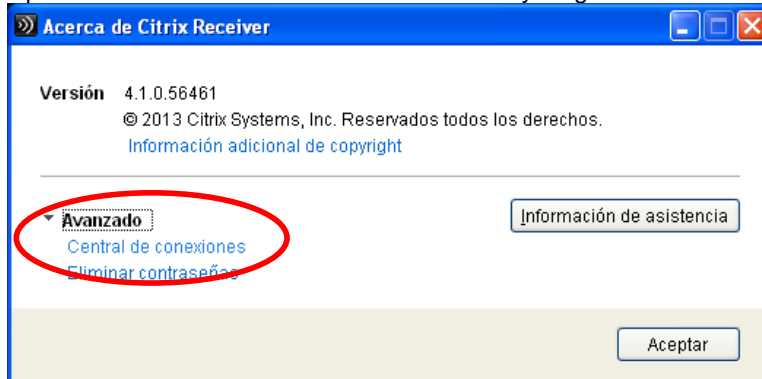
Si tiene Citrix Receiver:

Para ver el nombre del servidor instalado debe hacer clic derecho sobre el icono


Ubicado en la barra de tareas  y seleccionar "Acerca de"



En la pantalla que se muestra hacer clic sobre "Avanzado" y luego "Central de conexiones"



4.3. Cómo obtener una traza al servidor de destino

 Ministerio de Hacienda Secretaría de Hacienda	Problemas Frecuentes en acceso a aplicaciones de la DGSIAF		DGSIAF <i>Dirección General de Sistemas Informáticos de Administración Financiera</i>
		Revisión: 07	
	Vigencia: 27/04/2017	Página 5 de 16	

Desde la pc de algún usuario que presenta problema de conectividad, tomar el print de pantalla del siguiente comando:

En Windows, ir a Inicio --> Ejecutar -->cmd (dar enter)

Si entra por internet, allí escribir :

Tracert **asa-ext.mecon.gov.ar** (y dar enter)

Tracert **asa-contingencia.mecon.gov.ar** (y dar enter)

Si entra por enlace punto a punto, allí escribir:

Tracert **172.20.6.60** (y dar enter)

Pegar el resultado de este comando en un Word y mandarlo por mail a mesa@mecon.gov.ar (referir al número de ticket (SGR) que hubieran generado)

4.1. Cómo obtener el número de IP de la pc del usuario:

En Windows, ir a Inicio --> Ejecutar -->cmd (dar enter)

Allí escribir :

Ipconfig /all (dar enter)

Pegar el resultado de este comando en un Word y mandarlo por mail por mail a mesa@mecon.gov.ar (referir al número de ticket (SGR) que hubieran generado)

5. Problemas frecuentes

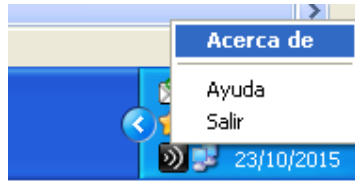
5.1. Lentitud en la conexión:

Normalmente se debe a versiones viejas del Cliente Citrix instalada en la PC del usuario.

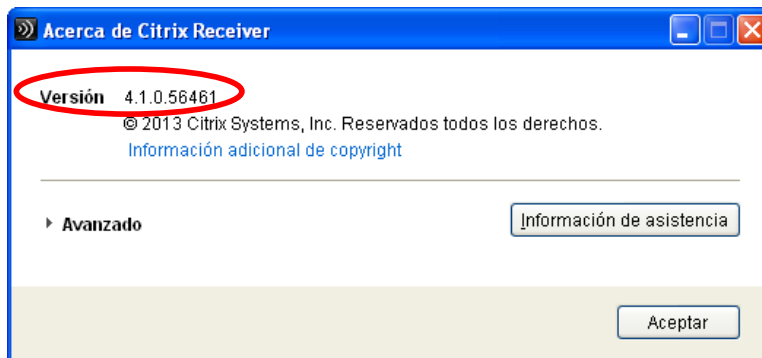
- Verificar que la versión del Cliente Citrix (Citrix Receiver) sea la última. Para ello hacer clic derecho sobre el ícono de Citrix Receiver que se visualiza en la barra de tareas, junto a la hora del sistema.



- Se desplegará un menú, hacer clic en "Acerca de"
-



- La pantalla que se despliega contiene la información de Versión. Verificar que la versión sea desde 4.1 o superior, como se ve en la imagen:



Si usted tiene una versión anterior o un cliente antiguo (ICA WEB) instalado, siga los pasos del punto **5.13**

Tener en cuenta que cuanto más vieja es la versión de cliente Citrix instalado, más trabajosa es su desinstalación. Si necesita ayuda en este sentido, solicítenos el instructivo de desinstalación.

5.2. No se puede acceder a arif.mecon.ar o a 172.20.6.60:

1. Verificar si la dirección ingresada es la correcta ([http:// 172.20.6.60](http://172.20.6.60) o <http://arif.mecon.ar> si está en la red de Ministerio de Economía)
2. Verificar excepciones de Proxy.

5.2.1. Errores causados por excepciones de Proxy:

Hay distintos errores causados por la errónea configuración de Proxy. A continuación presentamos los más comunes:



Problemas Frecuentes en acceso a aplicaciones de la DGSIAF

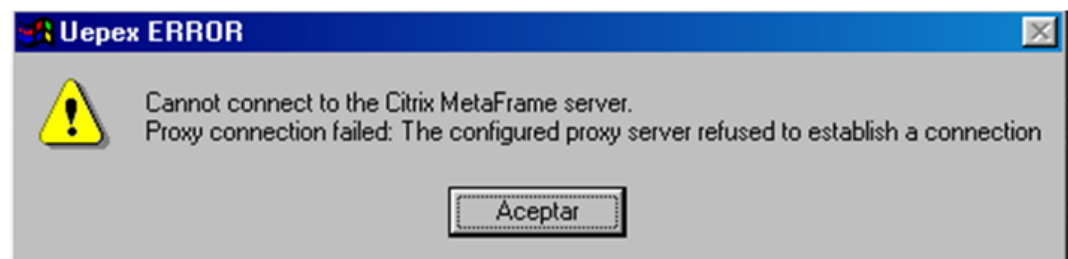
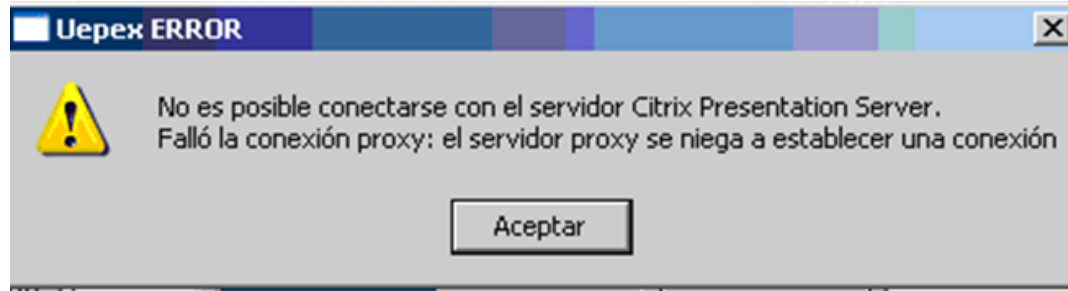
DGSIAF

*Dirección General de
Sistemas Informáticos
de Administración
Financiera*

Revisión: 07

Vigencia: 27/04/2017

Página 7 de 16



Solución:

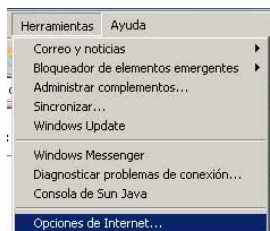
(Recuerde que para configurar las excepciones debe trabajar con permisos de administrador en la pc.)

Para Internet Explorer:

Verificar en las propiedades del navegador que se encuentre la excepción de Proxy:

Ejecutar Internet Explorer

Ir a Herramientas, Opciones de Internet



- Ir a la solapa Conexiones y luego hacer clic en Configuración de LAN



Problemas Frecuentes en acceso a aplicaciones de la DGSIAF

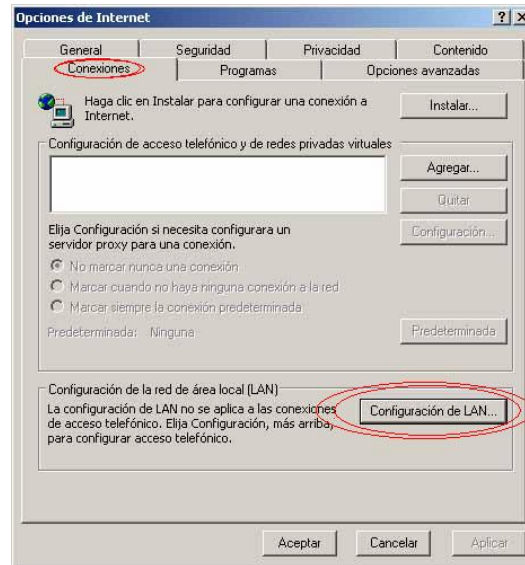
DGSIAF

*Dirección General de
Sistemas Informáticos
de Administración
Financiera*

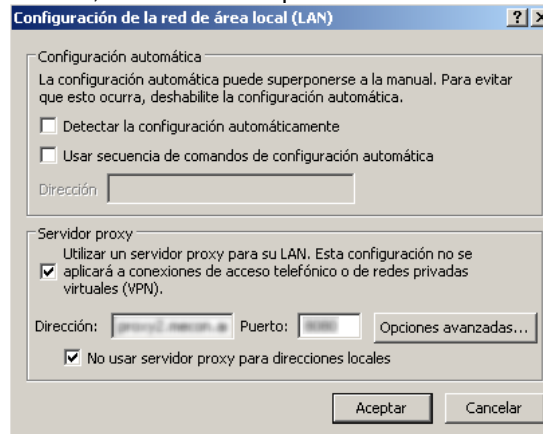
Revisión: 07

Vigencia: 27/04/2017

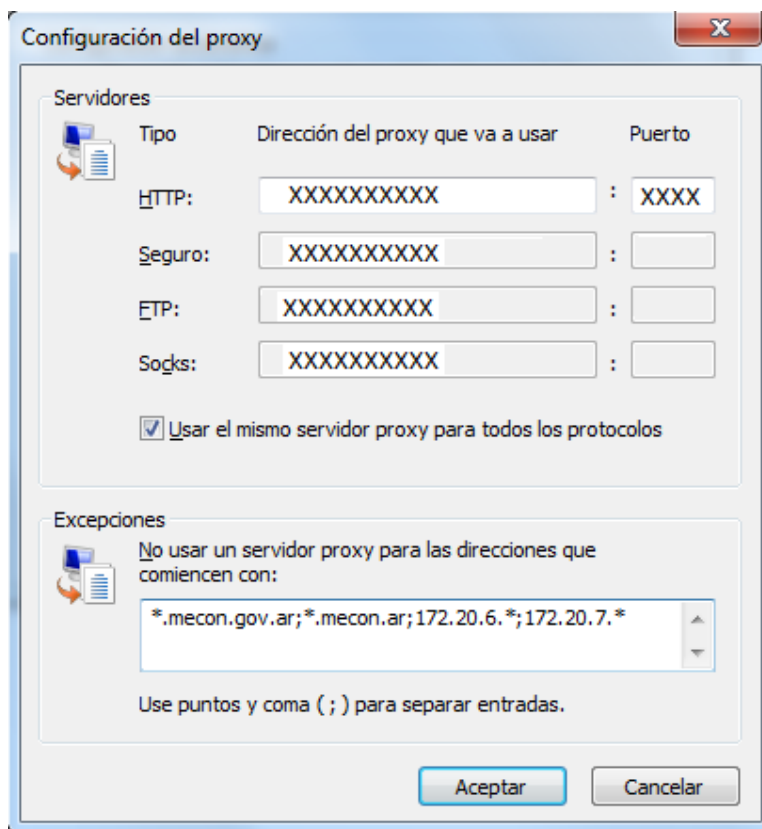
Página 8 de 16



- En la ventana que se abrió, hacer clic en “Opciones Avanzadas”



- En las Excepciones, debe figurar “172.20.6.*; 172.20.7.*”, si no está, agregarla (sin las comillas).



Para Mozilla Firefox

- ♦ Abra una ventana de Mozilla Firefox y entre al menú Herramientas → Opciones → Avanzado → Red → Configuración → Opciones Avanzadas → Excepciones. Aparecerán las siguientes ventanas:



Ministerio de
Hacienda
Secretaría de
Hacienda

Problemas Frecuentes en acceso a aplicaciones de la DGSIAF

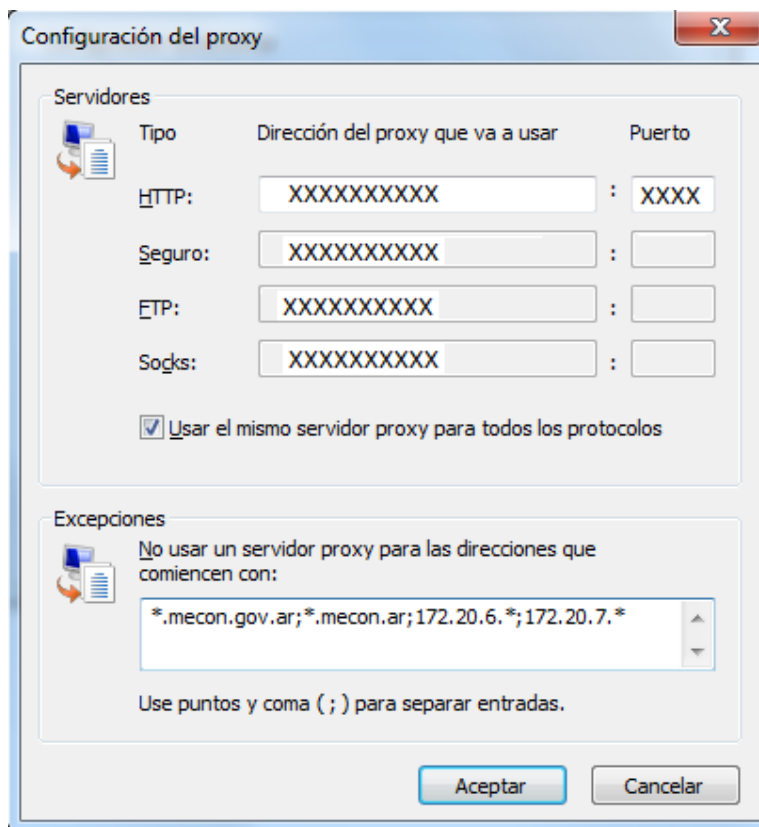
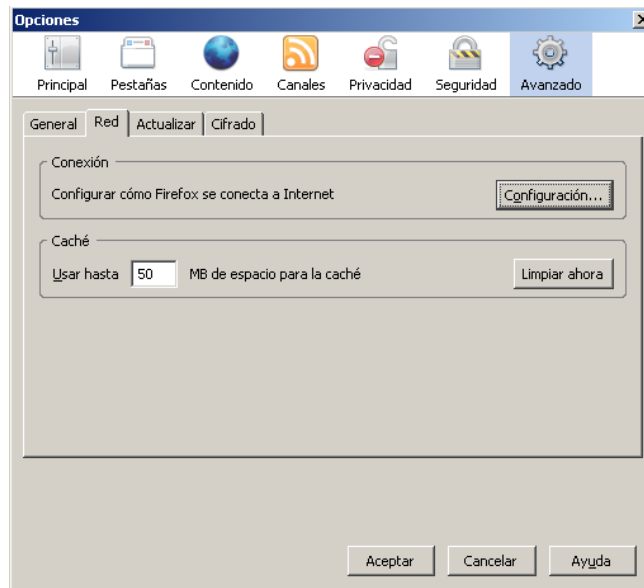
DGSIAF

*Dirección General de
Sistemas Informáticos
de Administración
Financiera*

Revisión: 07

Vigencia: 27/04/2017

Página 10 de 16



- ♦ En la etiqueta “Sin proxy para”, agregue 172.20.6.0/23, Si usted está dentro de la red del Ministerio de Economía, agregue también *.mecon.gov.ar, *.mecon.ar,

En caso que se hayan realizado las configuraciones solicitadas y siga sin poder acceder a arif.mecon.ar (o 172.20.6.60), deberá presentar un pedido al Centro de Atención de Usuarios, en ese momento debe enviar la información lo más precisa posible, ya que así los tiempos de resolución son más rápidos.

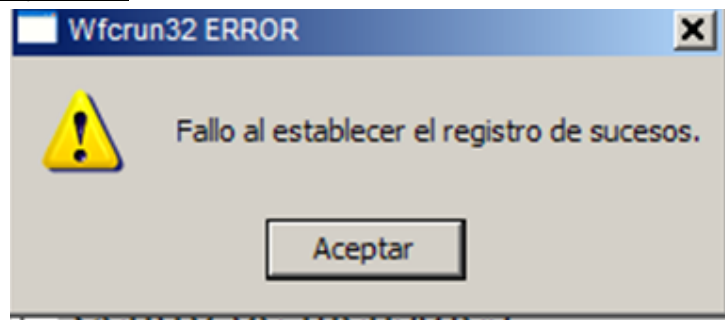
5.3. Error 2312 - Cliente ICA dañado



Este error se produce cuando se pasa de una versión de cliente ICA anterior a la 9 a la 10.xx.

Solución: Desinstalar el cliente ICA, borrando todo registro que haya de citrix, y luego realizar la instalación nuevamente de la última versión.

5.4. Error Wfcrun32



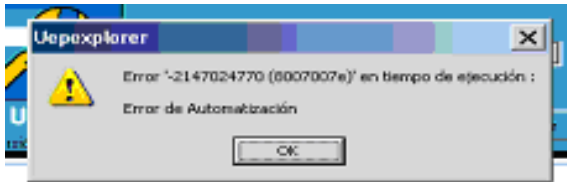
Se debe a que no se desinstaló totalmente alguna versión del cliente ICA anterior. Suele suceder con las versiones 6 o 7.

Solución: Desinstalar el cliente ICA, borrando todo registro que haya de citrix, y luego realizar la instalación nuevamente de la última versión.

5.5. No aparece el ícono de la aplicación.

Si ingresa por VPN (<https://asa-ext.mecon.gov.ar/>) recordar que en la pantalla siguiente al primer ingreso de clave / usuario debe seleccionar la opción "[Accesos a Sistemas de Información Financiera](#)"

5.6. Error de automatización



Verificar en qué servidor está conectado, y reportar el error al Centro de Atención de Usuarios indicando en qué servidor se produjo el error y adjuntando print de pantalla de error.

Desconectarse, verificar si conecta en otro servidor y continuar trabajando.

5.7. Problemas de impresión

En caso de que el usuario tenga inconvenientes para imprimir, lo primero que se debe verificar es que en la PC del mismo la impresora que deseen utilizar esté configurada como predeterminada.

5.8. Problemas de impresión o visualización de listados por resolución de pantalla.

Los problemas que pueden reportar los usuarios es que no pueden visualizar los listados o imprimir.

Solución: Disminuir la resolución del monitor al utilizar la aplicación.

El error informado es el siguiente:



Problemas Frecuentes en acceso a aplicaciones de la DGSIAF

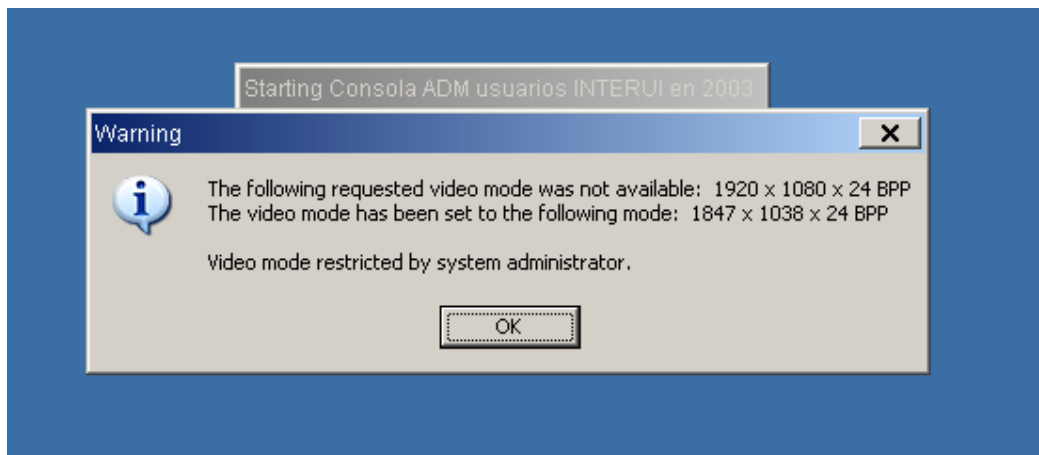
DGSIAF

Dirección General de
Sistemas Informáticos
de Administración
Financiera

Revisión: 07

Vigencia: 27/04/2017

Página 13 de 16



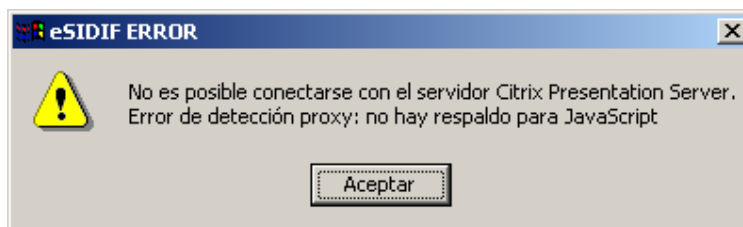
La resolución de display que intenta utilizar es (1920 x 1080 x 24 bits) no esta soportada por Citrix.

La máxima resolución soportada esta dada por la memoria disponible (5625 KB) por sesión. Ejemplo $1920 \times 1080 \times 3 = 6075$ KB esta excedido del limite, el tercer valor en el calculo es la profundidad en bits para el caso de 24 bits se debe multiplicar por 3.

SGR referencia: 229449

5.9. No se puede acceder a la aplicación, error no hay respaldo para JavaScript.

El mensaje que presenta es este:



Normalmente se presenta en pcs con Windows 2000 e IE 7 en el ámbito del Ministerio de Economía, con utilización del script automático de detección de Proxy (<http://pac.mecon.ar/cgi-bin/pac.cgi>)

Solución: instalar IE 8 y dejar configurado el script automático.

Aún en los casos en que el usuario utiliza Firefox como navegador, si tiene instalado en la pc el IE 7, también le da error (que se soluciona instalando IE8)

Referencia: sgrs 178015 y 175709

5.10. La sesión remota se desconectó porque no hay licencias disponibles para servidores terminal Server

EJ: sgr 241079, 242968

SOLUCIÓN:

1. En la pc del usuario, vaya hasta la siguiente subclave del registro:
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\MSLicensing.
2. Haga clic en **MSLicensing**
3. En el menú **Edición**, haga clic en **Eliminar** y, a continuación, haga clic en **Sí** para confirmar la eliminación de la subclave de registro **MSLicensing**.
4. Cierre el Editor del Registro y reinicie la PC.

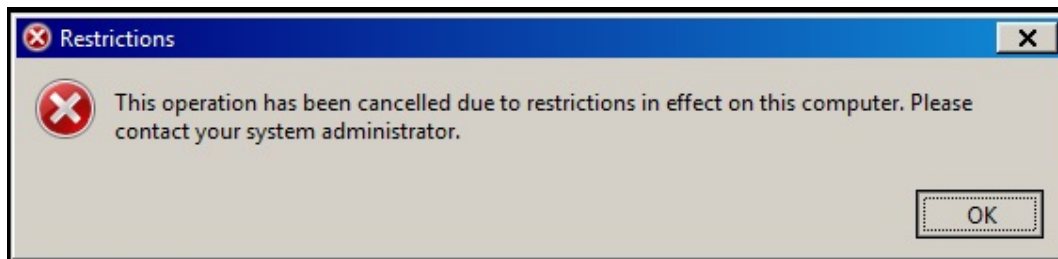
Precaución

Nota: Esta tarea debe hacerla un informático!!

La modificación incorrecta del Registro puede dañar gravemente el sistema. Antes de realizar cambios en el Registro, debe hacer una copia de seguridad de los datos valiosos que contenga el equipo.

5.11. *This operation has been cancelled due to restriction...*

Visualización del error:



SOLUCIÓN:

Desconectar los dispositivos de almacenamiento externo (celular, disco rígido).

SGR de referencia: 293530, 295151.

5.12. *Firefox V52 - no puede abrir el archivo .ica*



Problemas Frecuentes en acceso a aplicaciones de la DGSIAF

DGSIAF

Dirección General de
Sistemas Informáticos
de Administración
Financiera

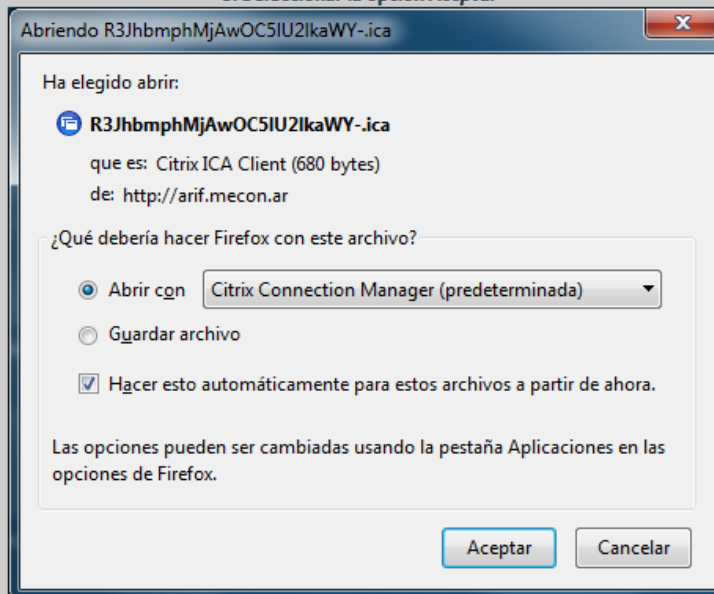
Revisión: 07

Vigencia: 27/04/2017

Página 15 de 16

Recientemente, algunos usuarios reportaron problemas para iniciar aplicaciones desde la versión 52 de Firefox. El problema consiste en que, una vez que ingresa correctamente con su usuario y clave en el portal, y cuando se selecciona el icono de una aplicación (ej: Esidif), aparece un mensaje como el que se ve en la siguiente imagen. Si a ud. se le presenta dicho problema, debe seguir los siguientes pasos:

1. Verificar que este seleccionado: *Abrir con: Citrix Connection Manager (predeterminada)*
2. Tildar la casilla *Hacer esto automáticamente para estos archivos a partir de ahora.*
3. Seleccionar la opción *Aceptar*



4. Si le solicita confirmación para *Permitir/Bloquear el acceso*, debe seleccionar la opción *Permitir*

Si el problema persiste, comunicarse con mesa@mecon.gov.ar

5.13. Desinstalación del cliente Citrix

(Recuerde que para instalar el cliente citrix debe trabajar con permisos de administrador en la pc.)

1. Desinstalar la versión que aparezca, como ser: "Cliente ICA" o "Cliente CITRIX",
2. Borrar la /s carpetas en donde está instalado el/los cliente/s por ej (c:\archivos de programa\citrix) verificar que sea esta la única carpeta
3. Borrar los temporales de Internet
4. Correr Receiver Clean-Up Utility (disponible en: <https://dgsiaf.mecon.gov.ar/files/ReceiverCleanupUtility.exe>)
5. Reiniciar la pc e instalar la última versión (disponible en: <https://dgsiaf.mecon.gov.ar/files/CitrixReceiver.exe>, siguiendo el instructivo http://dgsiaf.mecon.gov.ar/wp-content/uploads/Instructivo_instalacion_aplicaciones_ui.pdf)



Problemas Frecuentes en acceso a aplicaciones de la DGSIAF

DGSIAF

*Dirección General de
Sistemas Informáticos
de Administración
Financiera*

Revisión: 07

Vigencia: 27/04/2017

Página 16 de 16

6. Revisión histórica

Versión	Fecha	Área/Sector de Origen	Elaborado por	Observaciones
00	08/04/2009	Arat	María de los Ángeles Ceballos Figueroa	Versión original
01	19/06/2009	Arat	Alejandra Fisanotti	Agregado del error Wfcrun32
02	23/01/13	Arat	Alejandra Fisanotti	Agregado del error No hay respaldo para JavaScript
03	09/04/13	Arat	Alejandra Fisanotti	Agregado del punto 5.10
04	23/10/15	Arat	Alejandra Fisanotti	Adecuación a web Dgsiaf
05	19/04/17	Arat	Alejandra Fisanotti	Agregado punto 5.12
06	13/10/17	Arat	Lihue Foschia	Agregado punto 5.13
07	27/04/18	Arat	Alejandro Cela Giner	Cambio en punto 4.3